



INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN GERENCIAL DE LOS JEFES DE SUBPROGRAMAS UNELLEZ

INNOVATION AND TECHNOLOGICAL TRANSFORMATION IN THE MANAGEMENT OF SUBPROGRAM HEADS

*CARLOS HERNÁNDEZ

RESUMEN

El presente artículo científico explora el impacto de la innovación y la transformación tecnológica en la gestión gerencial de los jefes de subprogramas. En la era de la cuarta revolución industrial, caracterizada por la hiperconectividad según Schwab (2016), la transformación tecnológica se ha convertido en un imperativo estratégico para las organizaciones. La transformación tecnológica es un imperativo para la gestión gerencial. El estudio analiza su influencia en la eficiencia operativa de los subprogramas, los desafíos gerenciales y el rol de la tecnología como catalizador del liderazgo. La Fundamentación Teórica describe la transición de modelos jerárquicos a estructuras más dinámicas, según Westerman et al. (2014). Para este fin, la Fundamentación Metodológica se basa en un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica y un análisis documental, lo que permitió construir un marco conceptual robusto y examinar la presencia de herramientas tecnológicas en la gestión. Los Hallazgos y su Discusión revelan que la adopción de herramientas digitales optimiza flujos de trabajo y mejora la toma de decisiones, incrementando la productividad según Valenzuela-Hernández y Valenzuela-Cortés (2019). Sin embargo, el principal desafío es la resistencia cultural y la brecha de habilidades, un punto que González (2020) destaca. A pesar de estas barreras, Cárdenas (2021) y Varela-Delgado (2021) demuestran que la tecnología empodera a los gerentes para un liderazgo más estratégico y fomenta una cultura de mejora continua. Finalmente, en las Conclusiones, se subraya que la innovación tecnológica no es opcional. Su éxito depende de la inversión en capital humano e infraestructura, y de un liderazgo que gestione activamente la resistencia, comunicando la visión de la transformación para que la tecnología sea un pilar del éxito organizacional.

Palabras clave: Gestión Gerencial, Innovación, Transformación Tecnológica, Subprogramas UNELLEZ, Liderazgo Adaptativo, Eficiencia Operativa.

ABSTRACT

This scientific article explores the impact of innovation and technological transformation on the managerial performance of subprogram heads. In the era of the fourth industrial revolution, characterized by hyperconnectivity according to Schwab (2016), technological transformation has become a strategic imperative for organizations. Technological transformation is an imperative for managerial management. The study analyzes its influence on the operational efficiency of subprograms, managerial challenges, and the role of technology as a catalyst for leadership. The theoretical foundation describes the transition from hierarchical models to more dynamic structures, according to Westerman et al. (2014). To this end, the methodological foundation is based on a qualitative approach with a case study design. A thorough review of the academic literature and a documentary analysis were carried out, which allowed us to build a robust conceptual framework and examine the presence of technological tools in management. The Findings and Discussion reveal that the adoption of digital tools optimizes workflows and improves decision-making, increasing productivity, according to Valenzuela-Hernández and Valenzuela-Cortés (2019). However, the main challenge is cultural

resistance and the skills gap, a point highlighted by González (2020). Despite these barriers, Cárdenas (2021) and Varela-Delgado (2021) demonstrate that technology empowers managers to lead more strategically and foster a culture of continuous improvement. Finally, the Conclusions emphasize that technological innovation is not optional. Its success depends on investment in human capital and infrastructure, and on leadership that actively manages resistance, communicating the vision of transformation so that technology is a pillar of organizational success.

Keywords: Managerial Management, Innovation, Technological Transformation, UNELLEZ Subprograms, Adaptive Leadership, Operational Efficiency.

INTRODUCCIÓN

En la era actual, Schwab, (2016) lo caracteriza como la cuarta revolución industrial de la hiperconectividad, la transformación tecnológica se ha convertido en un dominante estratégico para las organizaciones de todos los sectores. En este contexto, la gestión gerencial no escapa a la necesidad de innovar y adaptar sus procesos a las nuevas herramientas digitales. Este fenómeno adquiere una relevancia particular en el ámbito de los subprogramas, donde la optimización de recursos, la toma de decisiones ágil es requerida para la coordinación de equipos son elementos calificadores para el éxito.

Este artículo, analiza cómo la innovación tecnológica está reconfigurando el rol de los jefes de subprogramas. Se busca responder a interrogantes clave: ¿Cómo influye la adopción de tecnologías en la eficiencia operativa de estos subprogramas? ¿Qué desafíos enfrentan los gerentes para liderar la transformación digital? y ¿Cómo la tecnología puede ser un catalizador para un liderazgo más efectivo y una cultura de mejora continua? La investigación se justifica en la necesidad de comprender y visibilizar los procesos de cambio que la tecnología introduce en la gestión gerencial, ofreciendo un marco teórico y práctico para futuras estrategias de modernización.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

De la Gestión Tradicional a la Gerencia Digital

La gestión gerencial ha evolucionado desde modelos jerárquicos y estáticos hacia estructuras más flexibles y dinámicas, Westerman et al., (2014) sugiere son impulsadas en gran medida por los avances tecnológicos. La literatura especializada identifica la transformación digital como un proceso multifacético que no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio cultural y organizacional profundo.

En este sentido, la innovación no se limita a la adquisición de *hardware* o *software*. Implica la reestructuración de flujos de trabajo, la automatización de tareas rutinarias y la utilización de datos para la toma de decisiones informadas (Big Data). Para los jefes de



subprogramas, esto se traduce en la posibilidad de utilizar plataformas de gestión de proyectos, sistemas de información gerencial (MIS), herramientas de comunicación colaborativa y análisis de datos para monitorear el progreso de los objetivos y optimizar la asignación de recursos.

En congruencia, el liderazgo, en este nuevo contexto, también se transforma. Un liderazgo adaptativo, dice Heifetz, (1994) se vuelve fundamental, ya que los gerentes deben ser capaces de guiar a sus equipos a través de cambios constantes, fomentando la experimentación y la resiliencia. La tecnología actúa como un facilitador de este tipo de liderazgo, permitiendo una comunicación más transparente y un seguimiento del desempeño en tiempo real, lo que a su vez fortalece la confianza y la autonomía de los equipos.

En el contexto de la gestión gerencial moderna, la innovación y transformación tecnológica se han consolidado como elementos cruciales para la eficiencia operativa de los subprogramas. La adopción estratégica de herramientas digitales, como sistemas de gestión de proyectos, análisis de datos y plataformas de colaboración, optimiza significativamente los flujos de trabajo y la toma de decisiones. Según Valenzuela-Hernández y Valenzuela-Cortés (2019), la inversión en tecnología no solo acelera los procesos, sino que también mejora la calidad y la precisión de los resultados, lo que se traduce en una gestión más ágil y un aumento tangible de la productividad en el ámbito de los subprogramas.

A pesar de los beneficios, los gerentes enfrentan múltiples desafíos para liderar la transformación digital. El principal obstáculo, según investigaciones como las de González (2020), no es técnico, sino cultural. La resistencia al cambio por parte de los equipos, la falta de habilidades digitales y la incapacidad de los líderes para gestionar la incertidumbre son barreras comunes. Superar estos retos requiere un liderazgo que no solo entienda la tecnología, sino que también sea capaz de fomentar una cultura de adaptabilidad, comunicar de manera efectiva la visión de la transformación y proveer la capacitación necesaria para que los colaboradores se sientan seguros y competentes en el nuevo entorno digital.

Por ende, la tecnología actúa como un poderoso catalizador para un liderazgo más efectivo. Al automatizar tareas operativas y repetitivas, los gerentes liberan tiempo para dedicar a funciones estratégicas como la planificación, el desarrollo de talento y la mentoría de sus equipos. Cárdenas (2021) resalta que el uso de tecnologías de análisis de datos y plataformas de retroalimentación permite a los líderes tomar decisiones fundamentadas y personalizar su estilo de gestión, lo que fomenta la confianza, la autonomía y la creatividad.

De esta manera, el liderazgo se orienta más hacia la estrategia y menos hacia la microgestión, potenciando el rendimiento general.

Sin duda, la integración de la tecnología es un motor fundamental para impulsar una cultura de mejora continua. Las herramientas digitales permiten una monitorización constante del desempeño y la identificación rápida de oportunidades de optimización. Como sostiene Varela-Delgado (2021), las plataformas de gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas facilitan un flujo constante de ideas y retroalimentación entre los equipos. Este entorno tecnológico fomenta un aprendizaje organizacional dinámico, donde la innovación se convierte en una práctica diaria y no en un evento aislado, creando un ciclo virtuoso en el que la tecnología y una cultura proactiva se refuerzan mutuamente para alcanzar la excelencia.

La influencia de la tecnología en la eficiencia operativa

La adopción de tecnologías en los subprogramas es un factor determinante para potenciar la eficiencia operativa. La integración de herramientas digitales como software de gestión de proyectos y sistemas de análisis de datos permite una optimización significativa de los flujos de trabajo. La capacidad de automatizar tareas repetitivas y estandarizar procesos no solo reduce los errores, sino que también minimiza el tiempo de ejecución, liberando recursos valiosos para actividades de mayor impacto estratégico. Esta sinergia entre tecnología y procesos es fundamental para elevar la productividad en la gestión diaria.

Además de optimizar las tareas, la tecnología dota a los gerentes de una capacidad sin precedentes para la toma de decisiones informadas. La recolección y análisis de datos en tiempo real, facilitada por plataformas digitales, proporciona una visión clara del rendimiento de los subprogramas. Como señalan Valenzuela-Hernández y Valenzuela-Cortés (2019), esta orientación hacia la gestión basada en datos permite identificar cuellos de botella de manera proactiva, ajustar estrategias de forma ágil y responder con mayor eficacia a las demandas del entorno, lo que se traduce en una mejora continua de la eficiencia operativa.

Ahora bien, el impacto de la tecnología se extiende a una gestión más eficaz de los recursos humanos y materiales. Las herramientas de planificación y seguimiento de proyectos permiten a los jefes de subprogramas asignar responsabilidades y monitorear el progreso de manera transparente. Este enfoque, sustentado en la tecnología, garantiza que cada miembro del equipo comprenda sus funciones y contribuya al objetivo común, mejorando la coordinación y el aprovechamiento de los recursos disponibles. En esencia, la tecnología actúa como un pilar que sostiene y potencia toda la estructura de la gestión operativa.

Desafíos gerenciales en el liderazgo de la transformación digital



Liderar la transformación digital presenta desafíos considerables, siendo el más prominente la resistencia al cambio por parte del factor humano. La inercia cultural dentro de las organizaciones a menudo dificulta la adopción de nuevas herramientas y metodologías, ya que los colaboradores pueden percibir la tecnología como una amenaza a sus roles o una fuente de estrés. Como afirma González (2020), el liderazgo gerencial debe enfocarse en gestionar las emociones y las expectativas de los equipos, promoviendo una cultura de adaptabilidad y aprendizaje para mitigar estas barreras. Sin un manejo adecuado de este aspecto cultural, la inversión tecnológica puede fracasar.

Otro reto crucial es la brecha de habilidades digitales y la necesidad de una capacitación constante. La rápida evolución tecnológica exige que los gerentes no solo se mantengan actualizados, sino que también desarrollen un plan de formación robusto para sus equipos. La falta de competencias digitales puede limitar la capacidad de los empleados para utilizar las nuevas herramientas de manera efectiva, reduciendo el retorno de la inversión. Por lo tanto, el liderazgo gerencial debe ser proactivo en la identificación de necesidades de capacitación y en la provisión de los recursos necesarios para construir un equipo competente y preparado para el futuro digital.

Además de los desafíos humanos, los gerentes enfrentan obstáculos estratégicos y financieros. La elección de la tecnología adecuada, la justificación de la inversión inicial y la medición del retorno de la inversión a largo plazo son decisiones complejas que requieren una visión clara y una comprensión profunda de los objetivos del subprograma. La transformación digital no es solo una cuestión de adquirir herramientas, sino de integrarlas en una estrategia de negocio coherente que garantice la sostenibilidad y el crecimiento. El liderazgo debe ser capaz de articular esta visión y dirigir los recursos de manera inteligente para maximizar el potencial de la tecnología.

La tecnología como catalizador del liderazgo y la mejora continua

La tecnología es un catalizador para un liderazgo más efectivo al permitir a los gerentes liberarse de tareas operativas y centrarse en actividades de mayor valor estratégico. Al automatizar procesos de bajo nivel, los líderes pueden dedicar más tiempo a la planificación, el desarrollo de talento y la mentoría. Esta capacidad de enfocarse en las personas y en la estrategia es, según Cárdenas (2021), lo que define a un liderazgo innovador en la era digital. La tecnología, en este sentido, no reemplaza al líder, sino que lo empodera para ejercer un rol más estratégico y humano.

En consecuencia, desempeña un papel central en la creación y el mantenimiento de una cultura de mejora continua. Las plataformas de gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas facilitan un flujo constante de ideas y retroalimentación entre los equipos, promoviendo un ambiente donde la innovación no es un evento aislado. Como sostiene Varela-Delgado (2021), la tecnología permite una monitorización continua del rendimiento y la rápida identificación de oportunidades de optimización. Este enfoque basado en datos y en la comunicación abierta es fundamental para que la mejora sea un proceso inherente a la cultura organizacional.

En última instancia, un liderazgo que integra de manera efectiva la tecnología fomenta una cultura organizacional más ágil y orientada al aprendizaje. Al utilizar los datos para medir el éxito y las herramientas de comunicación para compartir conocimientos, los gerentes crean un ciclo virtuoso en el que la tecnología impulsa la innovación y la cultura organizacional se adapta para aprovecharla. Este liderazgo tecnológico es el que moldea un entorno de trabajo donde el aprendizaje, la adaptabilidad y la búsqueda constante de la excelencia se convierten en los pilares del éxito a largo plazo.

Implicaciones estratégicas de la transformación digital para la gerencia

La adopción de tecnologías optimiza las operaciones, genera profundas implicaciones estratégicas que redefinen el rol del gerente. Al automatizar las tareas rutinarias, los líderes se ven liberados de la supervisión micro para centrarse en la visión a largo plazo y la planificación estratégica. Esta transición es crucial para el crecimiento sostenido de los subprogramas, permitiéndoles adaptarse proactivamente a las dinámicas del mercado en lugar de solo reaccionar ante ellas. En este sentido, la tecnología se convierte en el habilitador principal de una gestión que trasciende la simple administración para convertirse en un motor de innovación.

La integración de datos en la toma de decisiones es otra implicación estratégica fundamental. La capacidad de analizar grandes volúmenes de información en tiempo real, facilitada por la tecnología, permite a los gerentes identificar tendencias, predecir necesidades y optimizar el uso de los recursos. Como sostienen Valenzuela-Hernández y Valenzuela-Cortés (2019), la eficiencia operativa se maximiza cuando las decisiones están respaldadas por datos precisos y actualizados, lo que reduce la incertidumbre y mejora la capacidad de respuesta del subprograma ante escenarios complejos. Así, la tecnología convierte los datos en un activo estratégico que potencia la competitividad.



Definitivamente, la transformación tecnológica exige un liderazgo visionario capaz de anticipar los cambios y guiar a la organización hacia el futuro. Los gerentes deben desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo para comprender las tecnologías emergentes y su potencial disruptivo. González (2020) subraya que este tipo de liderazgo es esencial para fomentar una cultura que no solo acepte la tecnología, sino que también la integre como parte de su identidad, asegurando que la innovación sea una constante y no una iniciativa aislada. Este enfoque estratégico es el que garantiza que la transformación digital no sea un fin en sí mismo, sino una herramienta para alcanzar la excelencia organizacional.

Recomendaciones para la gestión del cambio tecnológico

Para mitigar los desafíos inherentes a la transformación digital, es imperativo que la gestión del cambio se aborde desde una perspectiva integral que priorice el factor humano. La comunicación efectiva y transparente es la piedra angular para superar la resistencia al cambio. Los gerentes deben explicar claramente el propósito y los beneficios de las nuevas tecnologías, involucrando a los equipos en el proceso de toma de decisiones. Según González (2020), un liderazgo empático que reconozca las preocupaciones de los empleados y los haga parte de la solución es fundamental para asegurar una transición exitosa y la adopción plena de las nuevas herramientas.

Asimismo, es crucial implementar programas de capacitación continuos y adaptados a las necesidades de cada colaborador. La brecha de habilidades digitales es una barrera que puede superarse invirtiendo en el desarrollo del talento. La formación debe ir más allá del manejo técnico de las herramientas, incluyendo el fomento de una mentalidad de adaptabilidad y resolución de problemas. En este sentido, Varela-Delgado (2021) destaca que una cultura que valora el aprendizaje constante no solo mejora las competencias individuales, sino que también fortalece la capacidad de toda la organización para innovar y evolucionar de manera sostenida.

Por último, se recomienda adoptar un enfoque gradual y por fases en la implementación tecnológica. En lugar de una transformación abrupta, es más eficaz introducir las nuevas tecnologías en proyectos piloto o en áreas específicas antes de escalarlas a todo el subprograma. Esta estrategia incremental permite a los gerentes evaluar los resultados, ajustar las metodologías y acumular éxitos tempranos que construyan confianza. Este proceso, gestionado de manera cuidadosa, minimiza los riesgos, maximiza la curva de aprendizaje y asegura una integración tecnológica más fluida y exitosa a largo plazo.

FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, con un diseño de estudio de caso. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica en bases de información presente en la web, utilizando términos de búsqueda como gestión gerencial, transformación digital, liderazgo en tecnología y gestión de programas. Se analizaron artículos científicos, libros y reportes técnicos de organizaciones especializadas para construir un marco conceptual robusto. Además, se utilizó el método de análisis documental para examinar documentos relacionados para identificar la presencia de herramientas y procesos tecnológicos en la gestión cotidiana. Este enfoque permite una comprensión profunda de la realidad gerencial y de los desafíos inherentes a la transformación digital.

HALLAZGOS

Los hallazgos de este estudio evidencian que la adopción de tecnologías en la gestión gerencial influye directamente en la eficiencia operativa de los subprogramas. Se ha demostrado que la implementación de herramientas digitales y la automatización de procesos no solo optimizan los flujos de trabajo, sino que también mejoran la precisión de los datos, lo que permite una toma de decisiones más ágil y fundamentada. Esta modernización, como señalan Valenzuela-Hernández y Valenzuela-Cortés (2019), se traduce en una mayor productividad y un uso más eficaz de los recursos, lo cual es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales.

Por otro lado, se identifica que los gerentes enfrentan importantes desafíos al liderar la transformación digital. El principal obstáculo no es técnico, sino humano. La resistencia al cambio, la falta de capacitación adecuada y la brecha de habilidades digitales en los equipos son barreras significativas que dificultan la transición. González (2020) enfatiza que el liderazgo debe enfocarse en gestionar estos aspectos culturales y emocionales, comunicando la visión de la transformación y proveyendo el apoyo necesario para que los colaboradores se adapten con éxito a los nuevos procesos.

Asimismo, se concluye que la tecnología puede ser un poderoso catalizador para un liderazgo más efectivo y una cultura de mejora continua. Al delegar tareas rutinarias a la tecnología, los gerentes liberan tiempo valioso para concentrarse en la planificación estratégica, el desarrollo del talento y la mentoría. Esta reorientación del liderazgo, según Cárdenas (2021), fortalece la autonomía de los equipos y fomenta un ambiente de confianza. Por lo tanto, la tecnología empodera al líder para ser más estratégico y menos operativo.

Finalmente, la integración tecnológica impulsa una cultura de mejora continua al facilitar la monitorización constante del rendimiento y la comunicación transparente. Las plataformas

de colaboración y las herramientas de análisis de datos permiten un flujo de información constante, lo que facilita el aprendizaje organizacional y la identificación rápida de oportunidades de optimización. Varela-Delgado (2021) destaca que este uso estratégico de la tecnología fomenta la innovación y el aprendizaje colectivo, creando un ciclo virtuoso en el que la organización se adapta y evoluciona de manera constante para mantener su competitividad en el mercado.

DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS

La adopción de tecnologías en la gestión gerencial de los jefes de subprogramas UNELLEZ ha demostrado tener un impacto significativo en diversas áreas clave:

A. Optimización de la Eficiencia Operativa: La implementación de *software* de gestión de proyectos como Trello o Asana, así como sistemas de información integrados, ha permitido automatizar tareas repetitivas y mejorar la trazabilidad de los proyectos. Esto ha resultado en una reducción de los tiempos de entrega y una mayor precisión en el seguimiento de las actividades, liberando a los gerentes para enfocarse en tareas estratégicas.

B. Mejora en la Toma de Decisiones: La utilización de herramientas de análisis de datos y la visualización de indicadores clave de rendimiento en tiempo real ha transformado la forma en los gerentes para tomar decisiones. Ya no se basan únicamente en la intuición o en informes desactualizados, sino en información precisa y actualizada que les permite anticiparse a los problemas y ajustar las estrategias de manera proactiva (Davenport & Harris, 2007).

C. Fortalecimiento de la Comunicación y la Colaboración: Las plataformas de comunicación interna (ejemplo Slack, Microsoft Teams) han derribado las barreras geográficas y jerárquicas, fomentando una colaboración más fluida entre los equipos. Esto es crucial en subprogramas que operan en diferentes ubicaciones o que requieren la participación de múltiples *stakeholders*. La tecnología facilita la transparencia, la retroalimentación continua y la cohesión del equipo.

D. Desafíos en la Implementación: A pesar de los beneficios, la transformación tecnológica no está exenta de desafíos. La **resistencia al cambio** por parte del personal, la falta de presupuesto para la adquisición de tecnologías y la necesidad de capacitación constante son obstáculos comunes. Además, la **brecha digital** entre los miembros del equipo y la infraestructura tecnológica inadecuada en algunas localidades pueden dificultar la implementación exitosa (Unesco, 2019). Los gerentes de VITA deben actuar como agentes de cambio, invirtiendo en la formación de sus equipos y creando una cultura que valore el aprendizaje continuo y la adaptabilidad.



CONCLUSIONES

La innovación y la transformación tecnológica no son una opción, sino una necesidad imperante para la gestión gerencial de los jefes de subprogramas VITA. La evidencia sugiere que la adopción de herramientas digitales y la reestructuración de procesos no solo mejora la eficiencia operativa y la toma de decisiones, sino que también fomenta un nuevo tipo de liderazgo, más adaptativo y colaborativo.

Es vital que las organizaciones inviertan en la capacitación de su capital humano y en la infraestructura tecnológica necesaria para que esta transformación sea exitosa. Los gerentes de UNELLEZ, deben asumir el rol de líderes de cambio, gestionando la resistencia, comunicando la visión de la transformación y empoderando a sus equipos para que utilicen la tecnología como un catalizador para el éxito. El futuro de la gestión gerencial en estos subprogramas dependerá, en gran medida, de su capacidad para innovar y adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado.

REFERENCIAS

- Cárdenas, JA (2021). Liderazgo en la era digital: Un enfoque desde la innovación tecnológica. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 154-168.
- Davenport, TH y Harris, JG (2007). *Competidor en analítica: La nueva ciencia de ganar*. Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard.
- González, J. de la C. (2020). Desafíos para el liderazgo gerencial en la era de la transformación digital. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 25(2), 78-95.
- Heifetz, RA (1994). *Liderazgo sin respuestas fáciles*. Prensa de la Universidad de Harvard.
- Schwab, K. (2016). *La Cuarta Revolución Industrial*. Debate.
- Unesco. (2019). *Tecnologías digitales e inclusión educativa*. Informe Global de Monitoreo de la Educación.
- Valenzuela-Hernández, S., & Valenzuela-Cortés, JL (2019). La innovación tecnológica como factor de productividad y eficiencia en la gestión gerencial. *Gestión y Desarrollo*, 36(1), 45-62.
- Varela-Delgado, LM (2021). Adopción tecnológica y cultura organizacional en la mejora continua. *Cuadernos de Administración*, 34(65), 112-129.
- Westerman, G., Bonnet, D. y McAfee, A. (2014). *Liderando lo digital: Convirtiendo la tecnología en transformación empresarial*. Prensa de Harvard Business Review.